

RAPPORT DE STAGE

Stage en médiation en santé chez Arcat

février - mars 2025

Kamba DOUMBIA COULIBALY

Etudiante en DU Médiation en santé

Tutrice de stage : Corinne TAERON

Promotion 2025

Sommaire

I. **Introduction**

1. Présentation du stage
2. Présentation de la structure : Arcat et le pôle RE(PAIRS)
3. Les méthodes de médiation chez RE(PAIRS)

II. **Mon rôle et mes missions**

1. Le travail d'accueillante
2. La médiation en santé au sein du Repères
3. Hors-les-murs au CEGIDD de Montreuil
4. Bamesso et ses amis : Travailler avec une association partenaire

III. **Bilan de stage et de la formation**

IV. **Conclusion**

V. **Remerciements**

Introduction

Présentation du stage

Du 24 février au 7 mars 2025, j'ai effectué mon stage au sein d'Arcat. Pendant ce stage, j'ai pu observer le travail de l'équipe du pôle RE(PAIRS), notamment celui des médiateurs en santé.

Lors de mon stage, j'ai été soutenue par Corinne Taeron, coordinatrice de ce pôle, qui m'a permis d'avoir une vision complète de la structure.

J'ai rencontré l'ensemble de l'équipe du pôle et j'ai pu me former au travail de l'équipe de médiation et de l'accueil. J'ai réalisé des entretiens avec des professionnels de santé pour comprendre les missions et les enjeux de leur poste. J'ai pu également interagir avec les usagers de la structure et les accompagner dans des démarches d'accès aux droits et à la santé.

En hors-les-murs, j'ai également assisté des médiateurs en santé et pu découvrir comment faire de la médiation dans une structure hospitalière ou une association partenaire.

Cette expérience m'a permis de comprendre comment fonctionne une structure de santé accueillant du public, mais aussi de m'interroger sur comment RE(PAIRS) répond à l'objectif d'accès universel à la santé, alors qu'il existe des inégalités sociales et territoriales de santé.

La rédaction de mon rapport de stage s'appuie sur les différents entretiens que j'ai pu réaliser, ainsi que ma participation au travail de la structure.

Afin de présenter de manière claire mon expérience passée à RE(PAIRS) pendant deux semaines, je présenterai premièrement le RE(PAIRS), puis nous verrons l'organisation de RE(PAIRS) par mon passage dans chaque équipe, puis je finirai par les connaissances et les compétences que j'ai pu y acquérir.

Présentation de la structure

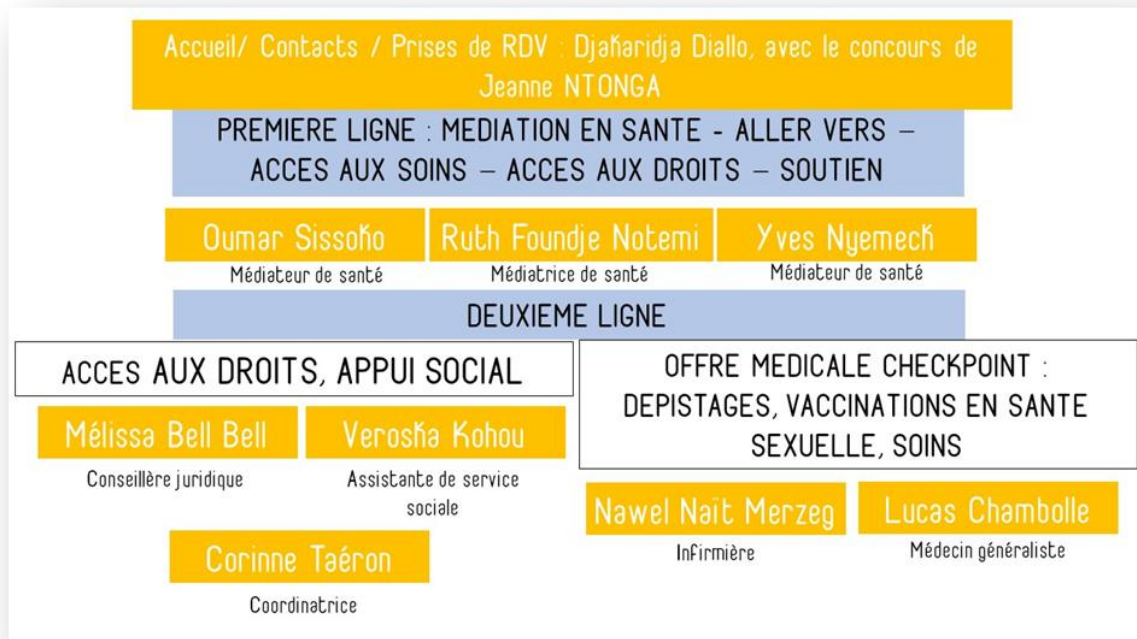
Créée en 1985, Arcat est une association de lutte contre le VIH/Sida et plus globalement de promotion de la santé et des droits des personnes vivant avec une maladie chronique. L'association s'inscrit dans une logique de lutte contre les inégalités sociales et territoriales de santé, notamment par la défense des droits d'accès à la santé des migrants et de lutte contre les discriminations. Arcat est situé dans le 20^{ème} arrondissement de Paris et est actif en Île-de-France. Pour répondre à ces missions, Arcat est partagé en six pôles : médiation en santé, accompagnement, insertion professionnelle, formation, communication et événementiel. Ces différents pôles permettent d'assurer un suivi global de la personne accueillie.

Le pôle médiation en santé est composé d'Asia, programme de prévention et de médiation tourné vers les publics chinois vivant en Île-de-France, et de RE(PAIRS). Lancé en 2019, RE(PAIRS) s'appuie sur l'approche communautaire afin d'accompagner les personnes d'Afrique Subsaharienne et agir sur les déterminants sociaux d'accès à la santé comme la précarité.

L'accès à la santé chez les personnes précaires : le travail de RE(PAIRS)

L'étude MAKASI réalisée en 2017, auquel Arcat a participé de 2017 à 2021, traitant du VIH chez les personnes migrantes en grande précarité, a permis de souligner l'impact des déterminants sociaux dans la lutte contre le VIH. En effet, la précarité dans le sens social, administratif et financier, accentue le cumul de vulnérabilités qui sont un frein à l'accès à la santé. Une politique efficace de prévention et de traitement doit adopter une approche globale de la santé, en prenant en compte par exemple la question du logement, la situation administrative, mais aussi les discriminations vécues par les usagers.

Dans cette logique, Arcat a lancé en 2019 RE(PAIRS), un programme d'approche communautaire de médiation en santé et d'accompagnement social tourné vers les personnes originaires d'Afrique Subsaharienne. La stratégie du Repères est d'allier l'accès au soin et l'amélioration des conditions de vie en général. Pour cela, le Repères est composé d'une équipe de médiation, un accueillant, une juriste, une assistante sociale, ainsi que d'une équipe médicale/paramédicale.



L'équipe de médiation est cruciale afin de permettre l'accès au soin. Les médiateurs doivent écouter activement les personnes et adopter une posture de non-jugement afin de recueillir au mieux leurs besoins et créer un climat de confiance. Après ce recueil des besoins, les médiateurs doivent pouvoir orienter les personnes vers des acteurs et des structures adaptées, et les accompagner au besoin dans leur parcours de santé. Les médiateurs sensibilisent également les professionnels sur les obstacles à la santé que peuvent vivre certains patients. L'objectif à long terme est d'autonomiser les personnes pour qu'elle puisse développer leurs compétences et leurs connaissances en santé.

La porte d'entrée des usagers dans le programme RE(PAIRS) étant principalement une demande d'accompagnement social, comme l'accès à l'AME ou la domiciliation, cet accompagnement social permet dans un second temps de sensibiliser aux enjeux de santé grâce au travail de l'équipe de médiation et l'équipe médicale. L'objectif à long terme est de développer l'autonomie des usagers dans leur santé et dans leur parcours de vie. Pour cela, l'équipe du Repères se positionne en tant qu'appui dans les démarches, afin que l'utilisateur puisse développer ses propres compétences.

Le programme RE(PAIRS) est situé à Repères, au 36 rue Geoffroy l'Asnier dans le 4^{ème} arrondissement de Paris.

Le principe de santé communautaire

Un constat de l'étude MAKASI était l'éloignement des personnes migrantes du système de santé. Les politiques de santé mises en place, notamment de prévention, ne parviennent pas toujours à prendre en compte cette population.

Pour répondre à cet enjeu d'accès au soin, le travail du RE(PAIRS) s'inscrit dans la santé communautaire. L'OMS (Organisation mondiale de la Santé) définit la santé communautaire comme étant « *le processus par lequel les membres d'une collectivité géographique ou sociale, conscients de leur appartenance à un même groupe, réfléchissent en commun sur les problèmes de leur santé, expriment leurs besoins prioritaires et participent activement à la mise en place, au déroulement et à l'évaluation des activités les mieux aptes à répondre à ces priorités* ». Pour résumer, la santé communautaire s'appuie sur l'expérience de la population concernée afin de définir une offre de soin adaptée à leurs besoins.

Pour cela, le RE(PAIRS) est composé de personnes partageant des parcours de vie communs avec les usagers. Ce partage d'expérience permet de comprendre avec plus de facilité les besoins des personnes et d'éviter de reproduire des discriminations qui peuvent avoir lieu dans le secteur de la santé.

Dans les Murs : Le Repères

RE(PAIRS) agit au Repères, une structure d'accueil physique des usagers, ainsi qu'en hors-les-murs.

Situé au 36 rue Geoffroy l'Asnier dans le 4^{ème} arrondissement de Paris, le Repères est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h. La localisation centrale du Repères permet un accès facilité à la structure. Les personnes peuvent venir avec ou sans rendez-vous pour de nombreuses démarches, comme l'ouverture de droits, un dépistage d'IST, ou la réception d'un courrier.

Afin de les accueillir, un accueillant est présent tous les jours. Il peut également gérer les domiciliations et le secrétariat médical. Il oriente l'utilisateur vers un membre de l'équipe selon le besoin exprimé. 80 à 100 personnes viennent en moyenne par semaine.

L'équipe du Repères est formée afin de pouvoir gérer l'ensemble des besoins administratifs des usagers. Cela permet de développer une polyvalence des compétences et de répondre aux enjeux de santé globale.

Les usagers peuvent rencontrer les trois médiateurs en santé directement dans la structure pour toute demande administrative ou pour un dépistage TROD.

Offre de santé

L'équipe de médiation fait de la prévention aux IST et sensibilise à la santé sexuelle. Pour cela, les médiateurs réalisent des entretiens avec les usagers pour répondre à leurs questions et leurs besoins. La logique de la médiation est d'accompagner les usagers dans l'accomplissement de leurs besoins, tout en les laissant au centre des décisions les concernant. Les médiateurs peuvent aider les usagers à initier une mise sous PrEP. La PrEP est un traitement préventif contre le VIH, qui peut être prise de façon régulière ou ponctuelle.

L'équipe de médiation travaille en collaboration avec l'équipe du Checkpoint, faisant également partie du pôle santé communautaire du Groupe SOS. Le Checkpoint est une association de lutte contre le VIH/sida et de promotion de la santé sexuelle tournée vers les personnes LGBTQIA+ et les travailleurs et travailleuses du sexe (TDS). Le Checkpoint offre un parcours de soin gratuit en santé sexuelle allant du dépistage, du traitement d'IST, mais aussi des consultations en parcours suivi trans (PST), en sexologie, en psychiatrie, en gynécologie et en addictologie. Le Checkpoint est composé d'un CSSAC (Centre de santé sexuelle d'approche communautaire) pour les personnes avec une couverture sociale et d'un CEGIDD (Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic des infections) pour les personnes sans droits. Les usagers bénéficient des mêmes consultations qu'ils soient en CEGIDD ou en CSSAC. En plus des consultations dans la structure, l'équipe du Checkpoint travaille également en dehors. L'équipe de médiation, l'équipe médicale et paramédicale collabore avec des collectivités et des associations partenaires comme au Repères.

Une infirmière et un médecin du Checkpoint sont détachés une journée par semaine pour réaliser des dépistages. L'équipe de médiation du Repères fait premièrement des TROD puis les oriente vers eux si le dépistage est positif. L'infirmière fait une prise de sang afin de confirmer et d'évaluer la positivité à une IST. Le médecin s'entretient ensuite avec l'utilisateur pour prescrire un traitement ou l'orienter vers une autre structure.

Appui social et juridique

Pour l'accès aux droits, les usagers peuvent bénéficier de l'appui d'une assistante sociale et d'une conseillère juridique.

L'assistante sociale appuie les personnes dans leurs démarches administratives, comme des demandes de logement et d'aides financières. Elle peut également accompagner physiquement les usagers pour des rendez-vous avec des administrations. Une part importante de son travail est la domiciliation administrative. La domiciliation permet aux personnes sans hébergement fixe de recevoir du courrier et de bénéficier d'une localisation administration stable, nécessaire pour l'accès à l'AME et au processus de régularisation.

L'utilisateur peut s'entretenir avec la juriste pour du conseil juridique et des constitutions de dossier. Les rendez-vous avec la juriste se font avec ou sans rendez-vous, permettant un meilleur accès au conseil juridique. La juriste peut aider sur les questions de régularisation et du droit des familles. Des dossiers pour des demandes de titres de séjour ou pour le dépôt d'une plainte peuvent être constitués. Si une OQTF est prononcée, la juriste peut aider à exprimer un recours. Dans le cas d'un litige avec une structure publique comme la Sécurité sociale, l'utilisateur peut demander l'accompagnement de la juriste.

Hors-les-murs

Montreuil

Un médiateur en santé se rend deux fois par semaine au CEGIDD de l'Hôpital de Montreuil André Grégoire afin de faire de la prévention en santé sexuelle et réaliser des TROD. Montreuil étant une ville avec une population migrante importante, les études montrent qu'il y a un nombre plus important qu'en moyenne de découvertes d'hépatites virales et plus particulièrement d'hépatite B. Il a donc été décidé de mettre en place un hôpital de jour (HDJ) ouvert les vendredis à tous les patients vivant avec l'hépatite B.

Des permanences en santé sexuelle accueillent des personnes majoritairement d'Afrique subsaharienne. Comme au Repères, il est possible de consulter avec ou sans rendez-vous. Par son parcours personnel, le médiateur peut parler le même dialecte (Bambara, Dioula, Soninke), ce qui permet de faciliter les échanges et de répondre au mieux aux besoins des usagers.

Partenariat avec l'association Bamesso et ses amis

L'équipe de médiation de RE(PAIRS) travaille régulièrement avec l'association Bamesso et ses amis, située à Aulnay-sous-Bois. Cette association est tournée vers les personnes étrangères éloignées du système de soin. Bamesso fait de la prévention en santé sexuelle et du développement de l'accès aux droits. RE(PAIRS) réalise des dépistages TROD (tests rapides d'orientation et de diagnostic) et accompagne à la mise sous PrEP dans les locaux de cette association chaque mardi et mercredi. Ces tests rapides permettent aux usagers de détecter s'il y a un résultat positif à une IST et de les orienter vers une structure au besoin.

Des ateliers collectifs sont aussi organisés pour aider à régulariser les personnes étrangères en situation irrégulière.

Initiation à la PrEP pour les femmes à la PMI du Bourget

Depuis récemment, une médiatrice du Repères se rend à la PMI du Bourget pour former les professionnels de santé à la PrEP (initiation et renouvellement) et accompagner les usagers.

La formation à la PrEP à la PMI du Bourget a été choisie en partie car les femmes sont moins initiées à la PrEP que les hommes.

L'objectif de ce partenariat est de transmettre les connaissances de RE(PAIRS), d'ARCAT et du Checkpoint dans le domaine de la PrEP, afin que la PMI puisse la développer en autonomie.

Dans un premier temps, des consultations en doublon RE(PAIRS) et PMI sont organisées. A long terme, les professionnels de la PMI réaliseront des consultations de façon autonome.

Les méthodes de médiation chez RE(PAIRS)

Le bouche-à-oreille : une force de l'approche communautaire

Un atout de l'approche communautaire adopté par RE(PAIRS) est l'impact du bouche-à-oreille.

L'offre de santé étant tournée vers les personnes d'Afrique Subsaharienne, une personne qui passera au Repères pourra ensuite conseiller à une connaissance (compagnon, ami, collègue, etc.) partageant le même parcours de consulter également. Par exemple, une personne peut venir pour une demande de domiciliation car quelqu'un lui aura recommandé d'aller au Repères.

Passer par les connaissances permet d'attirer plus facilement les personnes éloignées du soin que par les canaux d'information classiques comme les campagnes de prévention à très grande

échelle. En effet, la population dans son ensemble ne dispose pas d'un accès égal à l'information. Des barrières peuvent exister comme celles de l'accès au numérique et de la langue.

Médiation 2.0 : un outil de sensibilisation à l'accès aux droits et à la santé

Un médiateur organise également des formations sur les questions juridiques et de santé. Par Tik Tok, le médiateur réalise des vidéos sur des sujets comme la publication d'une nouvelle circulaire et les droits des étrangers. Il propose aussi aux internautes de venir au Repères pour des consultations.

Cette démarche permet de répondre de manière collective aux questions communes des personnes, puis de ramener individuellement les usagers vers le Repères si des besoins personnels sont exprimés.

Mon rôle et mes missions

Pour ce stage de deux semaines, j'ai réalisé des entretiens avec presque la totalité de l'équipe. Cela m'a permis de comprendre globalement le fonctionnement de la structure.

Ensuite, pour connaître en profondeur leur travail, j'ai assisté différents membres de l'équipe à l'accueil et en médiation à la santé.

Le travail d'accueillante

L'accueil étant une des premières portes d'entrées des consultations du Repères, j'ai assisté Djakaridja à l'accueil en tant qu'accueillante. Djakaridja est accueillant depuis un an au Repères.

Dans un premier temps j'ai donc observé son travail, puis j'ai participé à ses missions. Lors de l'arrivée d'un usager, je devais répondre à ses demandes.

J'étais chargé de veiller au bon accueil des usagers.

Pour chaque nouvel usager, il fallait que je le fasse adhérer au Repères. Cette adhésion permet d'enregistrer la personne et de pouvoir avoir les informations nécessaires pour créer la domiciliation. Cela m'a permis de me familiariser aux démarches administratives et de savoir comment les remplir.

Les usagers peuvent recevoir du courrier au Repères, donc je devais les contacter pour les prévenir. Je leur envoyais des SMS pour cela. Un modèle de SMS était déjà pré-écrit donc l'accueil peut envoyer automatiquement des messages. Je leur transmettais ensuite le courrier lorsqu'ils venaient.

Je m'occupais aussi de la prise de rendez-vous. Quand la personne venait pour une demande de rendez-vous, je devais recueillir leurs besoins et les orienter vers les professionnels. Je pouvais m'appuyer sur le planning de consultation pour poser les rendez-vous. Cette tâche m'a formé aux logiciels de secrétariat médical et m'a appris à m'organiser avec les professionnels pour fixer des consultations.

Les personnes demandant des rendez-vous sont généralement déjà au courant de quel professionnel consulter pour leurs besoins. Le travail de médiation 2.0 d'un des médiateurs leur permet d'identifier le parcours adapté.

Quand une personne arrivait à l'accueil pour une consultation prévue, je devais leur faire remplir une feuille pour récolter les informations nécessaires. Je notai ensuite avec Djak leur passage dans un dossier. Ce suivi permet de savoir combien de personnes sont passées au RE(PAIRS).

En plus de ces missions, la personne à l'accueil participe au travail commun à tous les membres du Repères. L'appui pour les démarches administratives (AME, déclaration d'impôt, demande de solidarité transport) est également fait par l'accueil.

Djakaridja m'a partagé les difficultés qu'il peut rencontrer à son poste.

Comme tout métier en interaction directe avec un public, la personne accueillante peut faire face à des comportements indésirables : impatience, colère, injures, etc. Il doit donc apprendre à pouvoir répondre aux besoins des usagers et en même temps assurer un cadre rassurant pour la personne accueillie et la personne accueillante.

De plus, il peut arriver qu'il y ait des problèmes de compréhension à cause de la langue. L'intérêt d'avoir une équipe parlant la langue des personnes accueillies est donc un atout précieux.

De plus, la réponse aux appels tout le long de la journée peut être fatigant. L'expérience de dialoguer avec les personnes au quotidien permet d'apprendre à mieux gérer ses émotions et donc maîtriser son énergie.

Mon passage à l'accueil a été une première expérience très enrichissante car j'ai pu comprendre comment se passait l'arrivée d'un usager dans la structure et comment il est orienté. J'ai également amélioré mes compétences de médiation car j'ai développé ma capacité à interagir avec les usagers et j'ai renforcé ma confiance en moi.

La médiation en santé au sein du Repères

Après mon passage à l'accueil, j'ai travaillé avec Oumar, un médiateur en santé. Oumar est médiateur depuis 2017. Il travaille au Repères et fait du hors-les-murs au CEGIDD de Montreuil.

J'ai assisté Oumar au Repères en participant à ses consultations.

Nous avons commencé par un TROD. Pour faire un dépistage, il faut d'abord faire un entretien. Cet entretien permet de sensibiliser l'utilisateur au dépistage. Nous expliquons quelles IST sont dépistées et comment les traiter. Pour réduire le stress en cas de positivité, le médiateur explique selon les IST comment les soigner ou les rendre asymptomatiques. Il est aussi demandé comment la personne réagirait en cas de positivité et la préparer au mieux à un résultat positif. Si la personne n'est vraiment pas prête pour un résultat positif, nous ne réalisons pas le dépistage pour éviter de le mettre dans une situation qu'il ne supporterait pas.

Comme avec Djak, j'ai aidé pour les démarches administratives, ce qui m'a permis de renforcer mes connaissances dans ce domaine.

Hors-les-murs au CEGIDD de Montreuil

J'ai pu également accompagner Oumar pour de la médiation hors-les-murs au CEGIDD de Montreuil.

Nous avons réalisé des consultations en santé sexuelle avec des usagers. Nous avons pu profiter de ces consultations pour un traitement, un dépistage ou pour faire une sensibilisation en santé sexuelle plus généralement.

Parlant le malien comme Oumar, nous avons pu communiquer facilement avec des usagers maîtrisant seulement cette langue.

J'ai aussi participé au programme PARTAGE 2 (**P**révention, **A**ccès aux droits, **R**attrapage vaccinal, **T**raitement des vaccinations pendant la **G**rossesse et pour l'**E**nfant). Nous proposons à toutes les femmes qui s'inscrivent dans le cadre d'un suivi de grossesse et de transmettre nos coordonnées à leurs conjoints et leurs amis. Pour une meilleure prise en charge de la périnatalité, les pères et futurs pères sont invités à venir se dépister pour repérer d'éventuels éléments qui pourraient concerner l'enfant.

Oumar a repéré des freins à l'accès à la santé.

Il s'est rendu compte que des usagers ne développaient pas assez leur autonomie en santé et qu'ils se reposent sur Oumar pour les guider. Pourtant, un objectif de la santé communautaire est justement de faire en sorte que la personne puisse devenir autonome et prendre en charge elle-même son parcours de santé.

Une autre difficulté rencontrée est la réticence de certains usagers considérant que les IST et les problèmes en santé sexuelle sont « des maladies d'homme blanc ». Ces personnes considèrent ne pas être concernées par ces questions car elles ne sont pas blanches. Oumar doit donc rappeler que la santé et plus particulièrement la santé sexuelle concerne tout le monde.

Assister Oumar m'a permis de comprendre l'intérêt du Hors-les-murs et de m'adapter à travailler dans des lieux et avec des publics différents.

Bamesso et ses amis : Travailler avec une association partenaire

Pour ma dernière expérience auprès d'un membre de l'équipe, j'ai travaillé avec Yves, un autre médiateur en santé. Yves fait de la médiation en santé au Repères et en hors-les-murs : dépistage, accompagnement, etc.

Nous nous sommes rendus à l'association Bamesso et ses amis à Aulnay-sous-Bois. Cette association fait également de la prévention en santé sexuelle en France et en Afrique auprès des populations africaines et caribéennes en situation de précarité et éloignées du soin.

Yves réalise des dépistages VIH, VHB, VHC et Syphilis.

En plus de ces dépistages, il anime des ateliers collectifs d'accès aux droits pour régulariser les étrangers en situation irrégulière. J'ai participé à ces ateliers à deux reprises et j'ai apprécié pouvoir dialoguer avec les personnes et partager des expériences et des conseils avec elles.

Le fait de participer à ce hors-les-murs à Aulnay m'a fait réaliser l'importance de l'aller-vers. Pour réduire les freins de l'accès à la santé, il faut aller vers les personnes pour que l'offre de santé soit plus facile d'accès. Agir dans les territoires avec une offre de santé moins présente comme dans le département de Seine-Saint-Denis permet de lutter contre les inégalités d'accès à la santé.

Bilan de stage et des formations

Travailler au Checkpoint : une découverte du monde de la santé

Je travaille depuis 2016 au Checkpoint et mon intérêt pour la santé y est né. J'ai eu le temps de rencontrer l'équipe et de m'intéresser à ce qu'ils faisaient. J'avais souvent l'occasion de discuter avec mes collègues. Leur travail dans la santé et la santé communautaire m'intéressaient. Au Checkpoint, il y a des professionnels dans tous les domaines.

J'ai posé de nombreuses questions aux médiateurs en santé et aux animateurs de prévention. Ils m'ont donné l'envie de suivre cette voie. Et là aussi j'ai entendu parler de la formation d'Ambassadrice en santé.

L'envie de développer mes connaissances en médiation : la formation Ambassadrices en santé avec Banlieues Santé

Aider les personnes de ma communauté m'intéresse. Le partage d'expériences communes permet de trouver des solutions adaptées. En parlant de ma motivation à aider ma communauté, Hannane Mouhim Escaffre, la directrice du Checkpoint à ce moment-là, m'a parlé du programme de formation d'Ambassadrice en Santé de Banlieues Santé.

La formation Ambassadrice en Santé forme gratuitement des femmes à différents éléments pouvant assurer une bonne santé : la prévention, une alimentation équilibrée, un usage raisonné du numérique, l'activité physique et le soutien à la périnatalité. En connaissant ces éléments, ces femmes peuvent prendre soin de leur santé et sensibiliser leurs proches.

Je m'y suis inscrite à Stains en Seine-Saint-Denis, à un peu plus d'une heure de chez moi.

Renforcement de mes compétences en français

Depuis le mois de Janvier 2025, je suis des cours de remise à niveau en français avec Dorothée d'Aboville, une formatrice. Nous suivons des cours en présentiel où Dorothée se déplace chez moi ou en ligne sur Teams ou What's App.

Avec elle, je travaille l'aisance à la lecture, l'orthographe, le vocabulaire, un peu de grammaire et de conjugaison, ceci toujours en lien avec mon année de formation de médiatrice santé.

J'améliore aussi ma compréhension du vocabulaire professionnel car il y avait des mots et des expressions que je ne comprenais pas. Nous travaillons aussi l'expression orale. Avec son aide aussi, je rédige, comprends et organise mon rapport de stage, mémorise et recherche des informations nécessaires.

Le DU Médiation en santé - une formation au métier de médiatrice en santé

Après cette sensibilisation aux enjeux de santé, j'ai voulu faire une formation afin de me professionnaliser et me permettre de devenir médiatrice en santé. Le travail de médiatrice en santé m'intéresse beaucoup car je peux aider les personnes en les sensibilisant à la santé, ainsi que les accompagner dans leur parcours de soin.

Au début, je voulais accompagner surtout les personnes âgées. Mais en découvrant la médiation j'ai appris que je pouvais aider les gens de ma communauté et orienter les personnes éloignées des soins.

Je suis déjà bénévole dans plusieurs associations communautaires permettant d'aider des personnes venant également du Mali. Partager des expériences communes permet de trouver plus facilement des réponses adaptées aux besoins de la personne. Par exemple, en tant que mère, lorsque les personnes viennent avec des problèmes administratifs ou familiaux, je peux comprendre leur situation.

Grâce à la formation d'Ambassadrice en Santé, j'ai pu me diriger vers le DU et suivre les cours. Cela m'a permis d'être à l'aise avec les sujets abordés car ils n'étaient pas complètement nouveaux pour moi. Cependant, il est vrai que ça a été parfois difficile de concilier ma vie personnelle et professionnelle avec ma formation.

Pendant le DU, nous étudions la théorie. C'est important car cela m'a permis de mettre des mots sur mes connaissances et d'apprendre le travail de médiation en santé : savoir comment travailler, accompagner, être à l'écoute, sensibiliser, rester dans la confidentialité, poser une question ouverte pour avoir des informations ou réactions. J'ai appris la bienveillance envers les personnes et le non jugement. Pendant le DU on étudie des cas différents, ce qui nous permet d'adapter notre travail.

Lors de mon stage chez RE(PAIRS), le DU m'a permis d'appliquer mes connaissances comme, comment bien orienter des personnes ou créer une bonne communication entre les professionnels et les usagers.

Formation TROD

En parallèle du DU Médiation en santé, j'ai également suivi une formation aux TROD. J'ai appris comment faire un dépistage, mais j'ai eu des difficultés pour la partie de l'entretien. Je n'étais pas à l'aise pour prendre la parole en public et poser des questions à la personne en face de moi. Le stage m'a permis de m'entraîner à l'oral et d'être plus à l'aise pour réaliser la partie de l'entretien.

Bilan du Stage

Le stage m'a permis de me professionnaliser et de mettre en pratique ce que j'ai appris. Ce stage a été l'opportunité pour moi de renforcer mes connaissances et compétences en médiation, telles que l'accueil et l'écoute des personnes, la sensibilisation à la santé.

Par ailleurs, l'observation de l'équipe du Repères m'a permis d'avoir une meilleure compréhension de la procédure d'accès aux droits. Ce stage m'a donné envie de travailler dans le médico-social car j'ai pu réaliser son intérêt : allier santé et accès aux droits permet d'améliorer les conditions de vie de la personne.

Le DU m'a beaucoup servi lors du stage. Un exemple de l'utilité du DU Médiation pendant mon stage a été ma rencontre avec une personne en difficulté.

J'ai eu l'occasion d'accueillir une personne qui voulait voir la juriste parce que son enfant était décédé pour cause de non suivi de l'enfant. Cette personne était traumatisée et en plus elle attendait des informations sur sa demande de papiers.

Grâce aux connaissances acquises pendant le DU, j'ai su être à l'écoute, accompagner cette personne et proposer une solution. Je lui ai aussi proposé de prendre un rdv avec un médiateur et un psychologue.

Pendant ce stage, j'ai pu développer des compétences utiles pour la médiation en santé. J'avais par exemple des difficultés à m'exprimer à l'oral notamment pour les entretiens TROD. Cependant, mon expérience à RE(PAIRS) m'a rendu plus à l'aise pour m'entretenir avec les personnes et pouvoir répondre à leurs besoins. J'ai appris à mieux accueillir les personnes en créant un espace d'échange sûr et rassurant, puis à les orienter au mieux. De plus, j'ai appris à sensibiliser à la santé en informant sur les IST, la santé mentale et d'autres sujets.

Le passage chez RE(PAIRS) m'a également formé à la procédure d'accès au droit. Je suis maintenant plus capable d'accompagner une personne dans ses procédures administratives et juridiques.

Conclusion

Le stage à RE(PAIRS) a confirmé mon envie de travailler en tant que médiatrice en santé.

J'ai acquis de nombreuses compétences dans le domaine de la médiation en santé, que ce soit dans l'accueil et l'accompagnement des personnes ou dans la sensibilisation à la santé.

Entrer dans une structure socio-médicale m'a permis de mieux comprendre l'intérêt de la santé globale. Pour être en bonne santé, il faut avoir accès au soin, mais aussi à un logement, avoir une situation administrative régulière, etc.

Dans le futur, je souhaiterais notamment pouvoir continuer à participer à des ateliers collectifs comme j'ai pu le faire avec RE(PAIRS). Pouvoir partager ses expériences et ses savoirs avec des personnes partageant les mêmes problématiques permet de créer une entraide et de développer des compétences autonomes. J'aimerais apprendre à organiser ces ateliers pour pouvoir les développer.

Remerciements

Je remercie Corine Taeron et son équipe pour m'avoir accordé beaucoup de leur temps afin que je découvre le fonctionnement du RE(PAIRS).

J'aimerais aussi remercier le Professeur Olivier Bouchaud, responsable du DU Médiation en santé, et tous les formateurs du DU ainsi que Hannane et l'équipe de Checkpoint qui m'ont accompagnée dans cette formation.